



GESTION DE RECLAMACIONES POR LESIONES SUFRIDAS POR SÚBDITOS BRITANICOS EN ESTABLECIMIENTOS TURISTICOS SITUADOS EN ESPAÑA

-RECLAMACIONES EFECTUADAS DESDE EL REINO UNIDO-

Últimamente se han incrementado enormemente las reclamaciones de súbditos ingleses por lesiones/intoxicaciones sufridas en establecimientos turísticos en España.

Con este informe pretendemos explicar, por un lado, las enormes dificultades que conlleva la tramitación de estas reclamaciones, y por otro, aportar información y nuestras ideas de cómo gestionarlas para reducir los costes y obtener una solución satisfactoria para la aseguradora y su asegurado.

En la mayoría de los casos se trata de asuntos que, si se reclamaran en España, bien serían rechazados o se abonaría al reclamante una indemnización muy inferior a la reclamada en el Reino Unido. Debido al sistema procesal inglés muy favorable a las víctimas y complejo al mismo tiempo, se terminan pagando indemnizaciones muy por encima de lo que estaríamos dispuestos a pagar en España, y con ello la sensación de que la situación no está controlada.

Estos asuntos se inician por unas lesiones sufridas en un accidente/intoxicación que un usuario británico sufre en un establecimiento turístico en España (restaurantes, apartamentos, hoteles, etc.) Nos referimos a intoxicaciones alimentarias, caídas fortuitas, golpes contra cristales por no cerciorarse si la ventana estaba abierta o cerrada, etc. o que ocurran en la intimidad (aseos, habitación de hotel, apartamentos, etc.) por lo que no hay testigos independientes u objetivos, y los que aportan la versión son los cercanos a la supuesta víctima. En la mayoría de los casos se trata de accidentes que causan lesiones de baja intensidad y que no se han comunicado al establecimiento turístico de su ocurrencia. Además se trata de un tipo de accidentes que, en España, no los reclamaríamos, o recelaríamos si se nos presentasen.



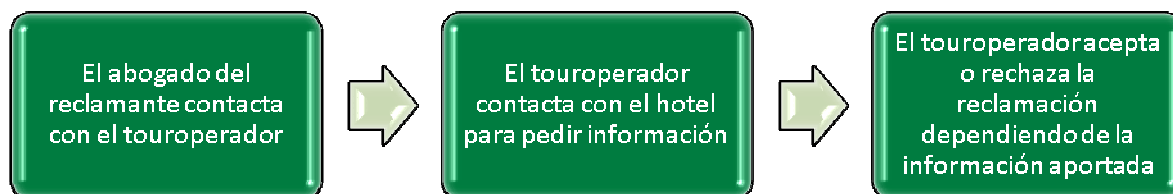
Sin embargo, lo que ocurre habitualmente es que cuando el británico regresa a su país es cuando inicia las gestiones de reclamación de daños y perjuicios, en muchos casos contra el tour-operador que organizó el viaje.

Los conceptos que habitualmente se reclaman por hechos derivados de responsabilidad civil son:

- ▶ Lesiones – GENERAL DAMAGES.
- ▶ Gastos emergentes, lucro cesante – SPECIAL DAMAGES.
- ▶ Ayuda tercera persona – CARE AND ASSISTANCE: no es extraño que este concepto sea reclamado por los familiares o personas cercanas al/la lesionado/a. El importe que habitualmente se reclama por este concepto es de aproximadamente 5 £/hora invertida en la atención al perjudicado.
- ▶ Pérdida disfrute del tiempo libre – LOSS OF ENJOYEMENT.

El proceso en este tipo de expedientes consta de dos fases, la reclamación previa y la fase judicial.

Reclamación previa:



A partir del momento que el establecimiento turístico recibe el correo del abogado, dispone de 6 meses para efectuar las gestiones necesarias para esclarecer los hechos y responder a los abogados reclamantes. Pasado este plazo, el reclamante ya puede iniciar los trámites para la posterior presentación de la demanda que normalmente, por no decir siempre, se presentará en el Reino Unido.

La forma de actuar en esta primera fase es crucial para que el expediente se arregle de forma amistosa, se consiga rechazar satisfactoriamente o que se complique llegando a una fase judicial, larga y cara, con costes que en España nos parecen impensables.

¿Qué puede pasar cuando el establecimiento turístico recibe la reclamación del touroperador?

- ▶ En ocasiones este correo no es contestado ni comunicado a la aseguradora de la RC del establecimiento turístico.
- ▶ Que el responsable del establecimiento, con buena voluntad, pida más información al touroperador e indirectamente al abogado reclamante. Cada vez que pedimos algo al abogado (información, pruebas, informes periciales, documentación médica, informes policiales, etc.), estamos provocando el encarecimiento del coste del expediente (recordamos que los abogados británicos calculan sus honorarios en base al tiempo invertido en la gestión de su expediente y éstos se calculan en aproximadamente de entre 300 y 500 €/hora de trabajo realizado o fracciones de hora).
- ▶ Que se rechace la reclamación, aún y aportando pruebas que lo acredite, aunque de nuevo el caso puede acabar en los tribunales.
- ▶ Que se efectúe una oferta económica a tanto alzado (que puede ser aconsejable en algunos casos), ello implicaría un reconocimiento de deuda lo que justifica que el abogado contrario ya pueda reclamar sus honorarios, que en Gran Bretaña van a cargo de la aseguradora reclamada incluso en la vía amistosa.

En la mayoría de los casos la respuesta al abogado que ha reclamado no se hará de acuerdo con las normas inglesas lo que sólo provoca que el asunto se complique, se judicialice y por consiguiente se encarezca hasta límites insospechados.

Nuestro consejo es que, siempre que se reciba una reclamación de este tipo, la trasladen a su aseguradora, y por ello, sería importante que los directores de los establecimientos turísticos asegurados estuvieran informados de la forma de actuar cuando reciban reclamaciones de tour-operadores británicos.



Presentación y trámites de demanda:

Si no ha habido acuerdo entre el reclamante-tour-operador- establecimiento turístico -aseguradora o los plazos de respuesta no han sido respetados durante la fase amistosa, en muchos casos el abogado de la víctima optará por la presentación de una demanda civil en el Reino Unido.

La tramitación básica de la demanda judicial es larga y complicada y hay que seguir plazos y acciones marcadas por la ley procesal inglesa.

El principal problema de los procesos judiciales instados en el Reino Unido son los elevados costes procesales que conllevan.

Los honorarios de todos los abogados participantes en el proceso así como los de los profesionales que intervienen (peritos, médicos, traductores, etc.) deberán ser asumidos por el demandado en el caso que éste sea condenado o se llegue a un acuerdo extra-judicial.

La “aparente” facilidad con la que se presentan las demandas viene motivado por los acuerdos “no win no fee” (no se gana - abogado no cobra) que los abogados británicos mantienen con sus clientes. No existe condena en costas, en caso que la demanda sea desestimada, por lo tanto, reclamar sale casi siempre gratis para los actores.

Otro de los problemas habituales en las reclamaciones que recibimos desde el Reino Unido afecta a las aseguradoras de RC de los establecimientos turísticos, es la enorme dificultad que nos encontramos para que los abogados de los reclamantes sean diligentes a la hora de informarnos y facilitarnos la documentación médica y/o las consecuencias económicas del hecho reclamado. Esto afecta negativamente a las aseguradoras que no disponen de información suficiente para provisionar correctamente sus expedientes. No existe ningún mecanismo legal que obligue a los abogados a facilitar la información médica dentro de plazos razonables.

ACCIONES QUE PODEMOS TOMAR PARA INTENTAR PALIAR LA PROBLEMÁTICA CON LAS COSTAS DE LAS DEMANDAS CIVILES EN EL REINO UNIDO:

Una de las pocas medidas posibles para intentar paliar el pago de las costas de la parte contraria es mediante la presentación de una oferta de conciliación a la parte demandante. Esta modalidad de demanda de conciliación se denomina “Part 36 Offer” y consiste en:

- ▶ Presentar ante la autoridad judicial una oferta económica al reclamante.
- ▶ Ésta dispone de 21 días para contestar con su aceptación o rechazo que, habitualmente, se responde mediante una contraoferta.
- ▶ Ante esta contraoferta se abre un nuevo período de 21 días para confirmar propuesta inicial o nueva contraoferta con una propuesta superior.
- ▶ En caso de rechazo del reclamante a una oferta presentada y éste opta por presentar una demanda civil, si la cuantía otorgada por el juez sea igual o inferior a la oferta realizada en el proceso de conciliación, se entenderá la demanda como innecesaria por lo que las costas del actor por el proceso judicial no deberán ser asumidas por el demandado desde la fecha en la que se efectuó el Part 36 en adelante.
- ▶ Y si por el contrario, el juez otorga al actor un importe superior al ofrecido, las costas deberán ser asumidas por el demandado desde el inicio de la intervención del abogado contrario y en su totalidad.



Presentar una oferta a importe alzado utilizando la "Part 36 Offer" también puede provocar que un abogado:

- ▶ Si es reticente a facilitar información médica de su cliente, se vea obligado a facilitarnos los informes y/o pronunciarse sobre la propuesta recibida.
- ▶ Todo el tiempo y coste invertido desde que el abogado recibió la propuesta económica, las gestiones de preparación y presentación de la demanda, así como su trámite hasta sentencia, podría no verse recompensado si la cantidad obtenida no bate nuestra oferta económica.

En el caso de rechazo éste deberá ser motivado y aportando todas las pruebas necesarias para acreditarlo.

Y por supuesto, si la reclamación no nos parece descaradamente desorbitada, indemnizar por el importe reclamado en la vía amistosa y cerrar lo antes posible para evitar el incremento del coste del expediente en concepto de costas en el intento de negociar la indemnización.

En muchas ocasiones el reclamante presenta la demanda cuando está cercana la prescripción de las acciones (en Reino Unido 3 años desde la fecha accidente) y podemos llegar hasta este punto sin haber recibido la documentación médica que nos hubiera permitido trasladar una oferta. Para evitar esta situación y evitar que las costas se incrementen, se efectúan ofertas a tanto alzado con la intención de intentar obtener un acuerdo amistoso. Efectivamente, si trasladamos una oferta amistosa al alza será el abogado contrario quien debe valorar si presenta la demanda con el riesgo de que el juez considere como buena la oferta amistosa que ha recibido y no pueda recuperar todas sus costas o si acepta la oferta al alza efectuada en cuyo caso las costas serán pagaderas para el reclamado.

Este informe trata de las reclamaciones que se reciben por lesiones sufridas por súbditos británicos en establecimientos turísticos situados en España, pero es aplicable de manera prácticamente idéntica a las reclamaciones que recibimos por la IV Directiva por accidentes de la circulación ocurridos en España y reclamados desde el Reino Unido.

El nuevo sistema de valoración en España Ley 35/2015 de 22 de septiembre, se acerca mucho más a la jurisprudencia británica mucho más generosa a la hora de reparar el daño causado a las víctimas, no sólo por la reparación del daño moral por las lesiones sufridas, sino también por el lucro cesante y gastos futuros entre otros tal y como el nuevo baremo contempla.

Como hecho relevante reciente mencionamos la sentencia dictada por un tribunal británico en la que se desestima una demanda presentada por unos supuestos intoxicados en el año 2014 en España. A la vista de las pruebas practicadas el juez concluye en su sentencia que los reclamantes habían sido deshonestos en su reclamación porque no habían sufrido ninguna enfermedad en absoluto. Estos reclamantes han sido condenados a pagar un importe superior a los 4.000 € para sufragar los costes del juicio que ellos iniciaron.

En algunas regiones turísticas de España este tipo de reclamaciones se elevaron en 2016 en casi un 1.400%, pero estamos convencidos que la resolución dictada en Reino Unido ayudará a frenar este tipo de reclamaciones tanto en la vía amistosa como por supuesto en la judicial. Al menos por lo que intoxicaciones alimentarias respecta.

Esperamos que con este informe se aclaren algunas dudas y quedamos a su disposición para las que puedan surgir.